

BAB I

PENDAHULUAN

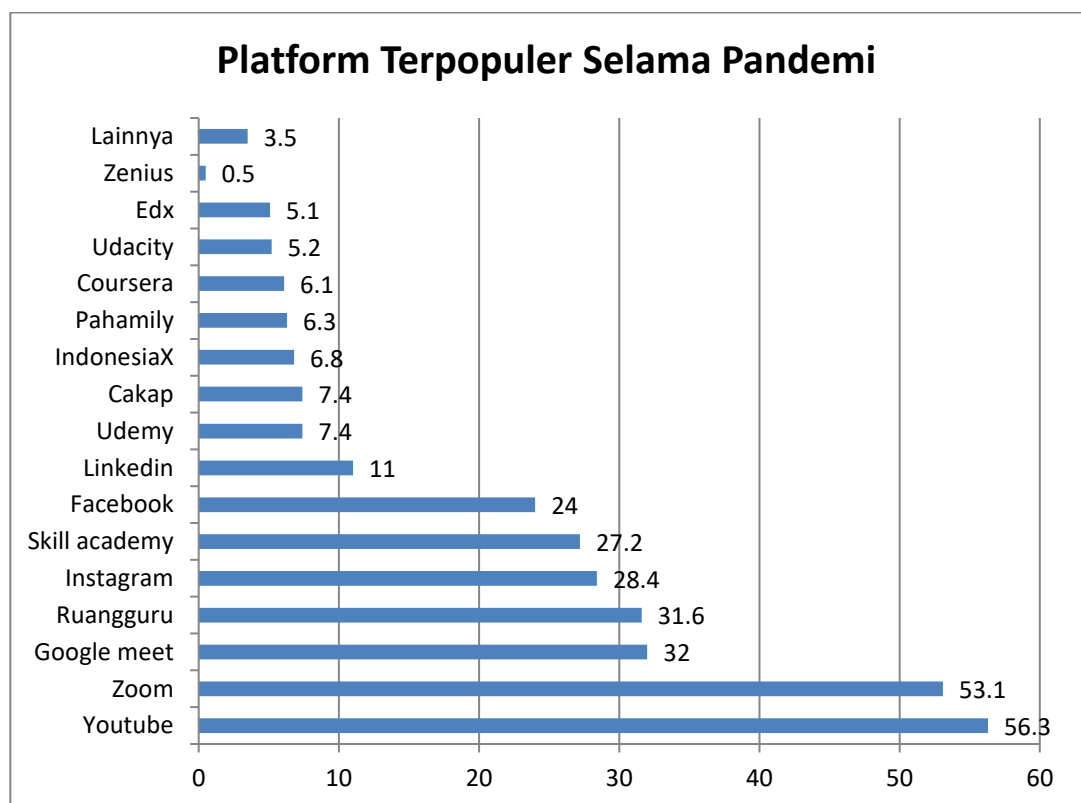
1.1 Latar Belakang

Pembelajaran merupakan sebuah kegiatan proses belajar dan mengajar antara siswa dengan guru. Dalam proses pembelajaran siswa dan guru merupakan komponen dari sebuah proses pembelajaran yang tidak dapat dipisahkan. Guru memiliki peranan untuk mendidik, membimbing, mengajarkan, mengarahkan, melatih dan mengayomi siswanya. Beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan belajar terdiri dari metode pembelajaran, media pembelajaran, sumber atau bahan belajar. Adapun media pembelajaran merupakan faktor yang cukup signifikan dalam keberhasilan belajar siswa (Dian,2021).

Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia pertumbuhan pengguna internet Indonesia mengalami kenaikan. Penetrasi Pengguna Internet Indonesia 2019” dengan hasil survei yaitu sebesar 64,8 persen pada tahun ini yang tentunya mengalami peningkatan dari tahun 2018 yaitu sebesar 54,7 persen dari populasi, dengan jumlah 171,17 juta jiwa (Tekno.kompas.com). Ditengah maraknya kasus penyebaran covid-19 (virus corona) yang terjadi belakangan ini, rupanya membawa dampak juga bagi bidang pendidikan di Indonesia. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sangat khawatir dengan terjadinya penyebaran virus covid-19 ini, begitu juga dengan para orang tua peserta didik yang sama khawatirnya karena virus ini dapat menyebar dengan sangat cepat dan menyebar dimana-mana tidak terkecuali disekolah dan virus ini sudah banyak merenggut korban jiwa. Karena penyebaran virus itu begitu cepat, untuk sementara waktu setiap sekolah dan perguruan tinggi dengan sangat terpaksa tidak melakukan kegiatan belajar mengajar didalam kelas atau tatap muka. Sebagai gantinya menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nadiem Makarim menyarankan dan mewajibkan setiap sekolah dan institut yang ada di tanah air

untuk melakukan pembelajaran ini secara online atau dalam jaringan (daring) (Syamsurijal,2019).

Belajar daring merupakan proses belajar mengajar yang dilaksanakan secara online atau tidak bertatap muka langsung antar pendidik dan peserta didik. Seraya dengan diadakannya proses belajar mengajar secara daring peserta didik dan mahasiswa akan tetap dapat mengikuti pelajaran ataupun mata kuliah. Kegiatan belajar mengajar yang dilakukan seperti ini diharapkan tidak akan mempengaruhi semangat dan tingkat kehadiran peserta didik dan mahasiswa (Syamsurijal,2019). Untuk menopang pembelajaran secara daring banyak sekali aplikasi online yang dapat diakses oleh peserta didik dan pengajar salah satunya adalah aplikasi *Zenius education*.



Sumber : DailySocial, 2021

Gambar 1.1 Platform Terpopuler selama Pandemi Covid-19

Berdasarkan gambar 1.1 lebih dari 50% responden di Indonesia menggunakan YouTube dan Zoom untuk kegiatan pengembangan diri, baik *hard skill*, *softskill*, hobi, maupun bahasa asing, selama pandemi Covid-19. Sekitar 30% responden juga memanfaatkan Google Meet dan Ruangguru. Sementara itu, ada beberapa *platform* yang hanya digunakan oleh kurang dari 10% responden. Mereka adalah Udey dan Cakap (7,4%), IndonesiaX, Pahamify, dan Coursera (sekitar 6%), Udacity dan edX (sekitar 5%), serta Zenius (0,5%).

Aplikasi Zenius yang sudah berdiri sejak tahun 2008 menyediakan layanan akses pendidikan dalam format video berbahasa Indonesia yang disajikan secara website (Zenius.Net) berbasis online, maupun secara offline dengan media DVD. Beberapa media *startup* Indonesia menyebutkan bahwa aplikasi Zenius hadir sebagai bentuk revolusi pendidikan di Indonesia dengan mengedepankan cara berpikir kritis, logis, rasional, dan pengetahuan sains yang terintegrasi terhadap semua pelajar Indonesia, termasuk pelajar SMA. Menurut Susanto (2018) hasil belajar diartikan sebagai tingkat keberhasilan siswa untuk mempelajari materi pelajaran yang terdapat di sekolah yang dinyatakan dalam bentuk skor yang didapatkan melalui hasil tes tentang sejumlah materi pelajaran tertentu. Maka dengan itu walaupun teknologi pembelajaran semakin meningkat maka hasil belajar pun tidak akan menurun dan semakin meningkat juga (Nisya dkk, 2020).

Aplikasi Zenius memiliki kelebihan tersendiri dibanding *platform* belajar online lainnya, inilah yang menjadi alasan mengapa aplikasi Zenius dijadikan sebagai objek penelitian. Karena aplikasi Zenius menggunakan sistem lebih menekankan detail saat memaparkan materi, sehingga siswa lebih memahami materi yang diajarkan, alhasil siswa sudah menguasai saat materi diajarkan di sekolahnya. Sistem seperti ini yang sebenarnya sangat membantu untuk meningkatkan dinamika aktivitas pembelajaran daring di Indonesia dan bisa diterapkan langsung oleh siswa, namun banyak orang yang tidak menggunakan aplikasi

Zenius yang belum mengetahuinya sehingga mereka hanya sekedar mengira bahwa aplikasi Zenius ialah hanya *platform* belajar biasa (Nisya dkk, 2020).

Dalam aplikasi Zenius education ini peserta didik akan dihadapkan dengan cara belajar yang mungkin dirasa cukup baru oleh peserta didik karena pembelajarannya menggunakan animasi interaktif. Aplikasi zenius *education* ini tidak akan membuat peserta didik mudah bosan karena untuk membuat pembelajaran yang lebih menarik penyampaian materi pada aplikasi ini yaitu berbentuk video pembelajaran dengan papan digital dan akan ada suara tutor yang menjelaskan materi tersebut secara detail dan juga terdapat animasi didalam videonya, agar materi mudah dipahami dan proses belajar hendak dirasa lebih menyenangkan didalam video ini gaya bahasa yang digunakan oleh tutor tidak terlalu formal. Namun tidak hanya kelebihan yang didapatkan aplikasi Zenius tetapi juga keluhan-keluhan dari para penggunanya yaitu :

Tabel 1.1 Keluhan Aplikasi Zenius

No.	Keluhan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Kualitas video kurang baik dibandingkan video bimbel lain(untuk menghemat data) tapi masih layak ditonton.	6	30
2	Butuh waktu untuk terbiasa dengan aplikasi Zenius karena ada beberapa hal yang tidak dimengerti orang-orang yang baru pertama kali mencoba.	3	15
3	Model pembelajaran dengan papan digital terlihat monoton.	4	20
4	Video pembelajaran tidak bisa didownload.	7	35
Total		20	100

Sumber : Prasurvey, 2021

Berdasarkan data tabel 1.1 menunjukkan bahwa berdasarkan data keluhan terhadap aplikasi Zenius dari total 20 orang keluhan tertinggi terkait banyaknya keluhan yang dikarenakan video pembelajaran tidak bisa di download keluhan

tersebut ada sebanyak 7 orang atau 35% dan keluhan selanjutnya terkait kualitas video yang kurang baik dibandingkan video bimbel lain (untuk menghemat kuota) tapi masih layak ditonton hal ini dikeluhkan sebanyak 6 orang atau 30%. Padahal perusahaan sudah memberikan banyak fasilitas yang lengkap untuk para siswa. Karena perusahaan berharap dengan adanya fasilitas yang diberikan kepada para siswa diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi para pengguna aplikasi Zenius.

Pada dasarnya pengertian kepuasan siswa menurut Kotler (2009) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kalau kinerja sesuai harapan maka siswa puas, kalau kinerja melebihi harapan, siswa sangat puas, senang atau gembira tetapi jika kinerja di bawah harapan, siswa kecewa. Pentingnya kepuasan sangat berdampak kepada perusahaan. karena jika siswa merasa puas terhadap suatu jasa yang diberikan maka siswa itu akan loyal terhadap perusahaan jasa tersebut dalam hal ini siswa akan loyal dan akan terus memilih aplikasi Zenius sebagai aplikasi belajar online pilihan siswa. Dengan adanya persaingan ini pula maka masing-masing perusahaan berusaha meningkatkan jumlah siswa serta mempertahankan siswa agar tetap setia menggunakan jasanya dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan. Karena jika siswa tidak puas maka siswa akan berkurang atau berpindah. Jika hal ini terjadi dalam waktu yang lama maka perusahaan tidak akan mendapatkan profit/keuntungan yang tinggi bahkan jika perusahaan tidak langsung memperbaikinya maka dapat menyebabkan kebangkrutan bagi perusahaan.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus meningkatkan kualitas pelayanannya, demikian juga perusahaan yang bergerak di bisnis pendidikan online juga dituntut untuk melakukan inovasi yang mutakhir dan mendapatkan siswa sebanyak-banyaknya dari pangsa pasar yang ada. Oleh karena itu, perusahaan harus mempunyai keunggulan tersendiri terutama dalam memuaskan

pelanggan. Apabila siswa tidak merasa puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Persaingan yang semakin ketat terjadi di dalam dunia transportasi khususnya Bus karena produk ini merupakan alat transportasi darat yang paling dominan banyak dimiliki dan dibutuhkan oleh masyarakat.

Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas terbaik juga ada faktor pola perilaku siswa yang tidak mudah ditebak, apalagi di Indonesia yang terdiri dari banyak pulau, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda pula. Menurut Tjiptono (2016), syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan siswa dengan harga yang pantas.

Penelitian yang dilakukan oleh Syamsurijal (2019) dengan judul “Survey Kepuasan Siswa Yang Berlangganan Bimbingan Belajar Online Ruang Guru” hasil menunjukkan bahwa siswa yang merasa puas setelah berlangganan bimbingan belajar online Ruang Guru sebesar 95%, sedangkan siswa yang merasa tidak puas setelah berlangganan bimbingan belajar online Ruang Guru 5%, sehingga hipotesis yang diajukan diterima.

Penelitian yang dilakukan oleh Shanty,dkk (2016) dengan judul “Analisis Kepuasan Siswa Dengan Pendekatan Metode *Customer Satisfaction Index* Dan *Importance Performance Analysis*“. Berdasarkan hasil *perhitungan customer satisfaction index* didapatkan nilai sebesar 68,27 %,dimana nilai tersebut berada dalam kategori fair (cukup). Hasil dari pemetaan tingkat kepentingan dan kinerja dari Taman Rekreasi Sengkaling didapatkan tujuh atribut yang masuk dalam prioritas utama untuk diperbaiki.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul : ” **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN BELAJAR SISWA MENGGUNAKAN APLIKASI ZENIUS DI MASA PANDEMI**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana tingkat kepuasan belajar siswa menggunakan aplikasi Zenius?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek Penelitian

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah siswa SMA yang menggunakan aplikasi Zenius.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah kepuasan belajar siswa.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian

Ruang lingkup tempat dalam penelitian ini dilakukan di SMA se-Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2021 hingga Juni 2021

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Penelitian ini mengacu pada ilmu manajemen pemasaran, yang membahas tentang kepuasan siswa .

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah: Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan belajar siswa menggunakan aplikasi Zenius.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan adalah :

a) Bagi peneliti

Sebagai sarana menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran, terutama pengetahuan mengenai kepuasan siswa menggunakan aplikasi Zenius. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau bahan kajian bagi penelitian–penelitian berikutnya supaya mampu memperbaiki kelemahan dalam penelitian ini.

b) Bagi perusahaan

Bagi Zenius, diharapkan dapat menjadi bahan usulan yang konstruktif dalam menentukan langkah strategi promosi dan dapat memberikan kontribusi positif dalam rangka meningkatkan pangsa pasar sekaligus aplikasi belajar online yang menjadi pilihan bagi para siswa .

c) Bagi Institusi

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian sebagai referensi tambahan bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini tercantum latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Dalam tinjauan pustaka ini diuraikan landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, kerangka penelitian serta hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini diuraikan mengenai metode penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, operasional variabel, penentuan skala nilai, sumber data, teknik analisis data, uji persyaratan instrument, perhitungan serta analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini berisikan tentang penyajian data, analisis data, penyajian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

Bab V Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan tentang simpulan dan saran.

Daftar Pustaka**Lampiran Lampiran**